केंद्र शासनाच्या PG Portal च्या
माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींबाबत
करावयाची कार्यवाही.

महाराष्ट्र शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
शासन परिपत्रक क्र.संकीर्ण-२०१५/प्र.क्र.४० /२९-अ
मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
मंत्रालय, मुंबई- ४०० ०३२
दिनांक : २८ डिसेंबर, २०१६.

संदर्भ :- सामान्य प्रशासन विभाग, अ.शा. पत्र, समक्रमांक दि.१९.१.२०१६, दि.९.३.२०१६ व दि.१३.४.२०१६.

शासन परिपत्रक:-

केंद्र शासनाच्या PG Portal च्या माध्यमातून ऑनलाईन पद्धतीने प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी संबंधित विभागांकडे ऑनलाईन पध्दतीने पाठविण्यासाठी सर्व प्रशासकीय विभागाच्या अ.मु.स/प्र.स./सचिव यांची खाती (ID / code) तयार करुन त्यांना उपलब्ध करुन देण्यात आली आहेत. तसेच विभागांनी समन्वय अधिकारी (Nodal Officer) नियुक्त करण्याबाबत दि.१९.१.२०१६ च्या अ.शा. पत्रान्वये सर्व प्रशासकीय विभागांना कळविण्यात आले आहे. प्रस्तुत तक्रारी ऑनलाईन पध्दतीने हाताळण्याबाबत दि.२९ व ३० जानेवारी, २०१६ तसेच दि.१ मार्च, २०१६ रोजी प्रशिक्षण आयोजित करण्यात आले होते. या विभागाकडून दि.१.२.२०१६ पासून प्रस्तुत तक्रारी ऑनलाईन पध्दतीने विभागांच्या सचिवांच्या ID / CODE वर पाठविण्यात येत आहेत.

२. केंद्र शासनाच्या PG Portal माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींवरील कार्यवाहीच्या अनुषंगाने केंद्र शासनाकडून प्राप्त निदेश संदर्भाधिन अ.शा. पत्रान्वये सर्व विभागांना यापूर्वी कळविण्यात आले आहेत. तसेच आता दि.२६.१०.२०१६ रोजी मा.पंतप्रधान महोदयांसमवेत आयोजित प्रगती पोर्टल व्हिडीओ कॉन्फरन्समध्ये सुध्दा याबाबत सूचना प्राप्त झाल्या आहेत. तक्रारदारांनी दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत स्थानिक पातळीवरुन योग्य तो प्रतिसाद देण्यात येत नाही, तथापि सदर तक्रारीबाबत वरिष्ठ पातळीवरुन पाठपुरावा झाल्यानंतर तात्काळ कार्यवाही करण्यात येत असल्याची बाब निदर्शनास आली आहे.

३. केंद्र शासनाच्या सदर सूचना, PG Portal संदर्भात अवलंबण्याबाबत सर्व मंत्रालयीन विभागांना पुढीलप्रमाणे निर्देश देण्यात येत आहेत :-

अ) उत्तर किंवा कार्यवाहीचा अहवाल नियमितपणे PG Portal वर नोंदविण्यात यावा.

आ) तक्रारीचे निवारण अधिकाधिक ६० दिवसांत करण्यात यावे.

इ) नागरीकांच्या तक्रार निवारणासाठी स्थानिक पातळीवरच प्रभावी यंत्रणा तयार करण्याची कार्यवाही सर्व सचिवांनी करावी.

ई) वैध कारणांव्यतिरिक्त, तक्रारीच्या निवारणार्थ विलंब करणाऱ्या अधिकारी / कर्मचारी यांच्याविरुध्द कारवाई करण्यात यावी.

उ) ज्या विभागात एका पेक्षा अधिक सचिव आहेत, त्या विभागातील एकाच सचिवांच्या नावाने / पदनामाने अस्तित्वात असलेल्या आयडीवर संदर्भ पाठविण्यात येतील. त्या सचिवांनी तो संदर्भ त्याच विभागातील ज्या सचिवांशी संबंधित आहे त्यांच्या नावाचे स्वतंत्र subordinate organisation म्हणून खाते उघडून त्यावर पाठविण्याची कार्यवाही करावी.

त्या विभागातील इतर सचिवांच्या आयडीवर यापूर्वी पाठविलेल्या तक्रारी लवकरात लवकर निकाली काढण्यात याव्यात, जेणेकरुन सदर आयडी बंद करण्याची कार्यवाही करणे सोईचे होईल.

ऊ) पोर्टलवर प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी काही वेळा विशिष्ट विभागांशी संबंधित असतातच असे नाही, त्यामुळे तक्रारीतील विषयाशी साधर्म्य असलेल्या विभागाला प्रस्तुत तक्रार पाठविण्यात येते. तथापि, सदर विभाग “Not pertaining to this organisation” अशी नोंद घेऊन या विभागाकडे परत पाठवितो. त्यामुळे त्या विभागाकडून तक्रारीचे निवारण करणे शक्य नसल्यास किंवा सदर तक्रार अन्य राज्य शासन अथवा केंद्र शासनाशी संबंधित असल्यास तशी नोंद घेऊन तक्रारदारास पोर्टलवरच मार्गदर्शन करुन तक्रार निकालात काढावी.

ए) PG Portal हे केंद्र शासनाचे असल्याने त्याबाबत केंद्र शासनाकडून वेळोवेळी प्राप्त होणाऱ्या मार्गदर्शक सुचना, आदेश यांचे पालन करण्यात यावे.

ऐ) PG Portal च्या माध्यमातून प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी अंतिमत: निकाली काढण्याच्या दृष्टीने दर महिन्यात प्रत्येक सचिवांनी आढावा घ्यावा.

३. वरील सूचनांचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल याची व्यक्तीश: जबाबदारी मंत्रालयीन शासकीय विभागाचे सचिव / प्रधान सचिव / अपर मुख्य सचिव यांची असेल.

४. सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा संकेताक २०१६१२३०१६४१२५१२०७ असा आहे. हा आदेश डीजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करुन काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावांने,

Bhagwan Muralidhar Sahai

Digitally signed by Bhagwan Muralidhar Sahai
DN: c=IN, o=Government Of Maharashtra, ou=GAD, postalCode=400032, st=Maharashtra, 2.5.4.20=57dd6ec1681532b63c78bdc2d0f79ab4b9efccc6814de3df1f59d557777b3c45, cn=Bhagwan Muralidhar Sahai
Date: 2016.12.30 16:44:49 +05'30'

(डॉ. भगवान सहाय)

शासनाचे अपर मुख्य सचिव (र.व का.)

प्रत -

१. मुख्य सचिवांचे वरिष्ठ स्विय सहायक, मुख्यसचिव कार्यालय, मंत्रालय, मुंबई,
२. अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव, मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग,
३. सामान्य प्रशासन विभागातील सर्व कार्यासने,
४. निवडनस्ती.